Plan de management
2013 - 2015

"*Mieux vivre ensemble*"



Index



I. Avant-propos

Le 13 décembre dernier, une équipe de collaborateurs enthousiastes célébrait avec ses partenaires - les CPAS entre autres - les « 10 ans du droit à l'intégration sociale / 10 ans du SPP Intégration sociale ».
Une occasion pour le SPP de promouvoir les valeurs qui lui sont chères, à savoir le respect, la qualité et l'orientation client, l'égalité des chances et la diversité, ainsi que l'ouverture au changement.
Sa Majesté le roi Albert II a même honoré de sa présence cette mise en avant des efforts de nos collaborateurs et des travailleurs actifs dans les CPAS.

Car il va sans dire que nous avons parcouru un bon bout de chemin en 10 ans.
Certains projets ébauchés dans le premier plan de management ont vu leur réalisation aboutir pleinement dans le dernier plan. Je pense notamment au rapport statistique trimestriel dans lequel nous identifions les tendances et évolutions dans le domaine du revenu d'intégration.
Mais il y aussi l'optimisation de l'utilisation de la Banque carrefour de la sécurité sociale, l'accélération du remboursement automatique du revenu d'intégration, le rapport unique,...
En interne, nous avons ancré tous les instruments de gestion. Notre Balanced Score Card, notre autoévaluation (CAF), nos cercles de développement, nos enquêtes de satisfaction interne et externe, nos exercices SWOT, le Frontdesk,... et surtout notre méthode de participation et de dialogue ouvert avec nos collaborateurs et partenaires tels que les CPAS, les acteurs d'économie sociale, les villes et - last but not least - les personnes vivant da pauvreté.
Nous avons besoin de tous ces éléments pour diriger la barque et donner le cap.
C'est pourquoi nous devons consolider ce qui a été bâti à un rythme effréné. Affiner et rentabiliser sont les mots d'ordre.

Mais ces 10 ans de travail ne signifient pas que le temps est venu pour nous de nous reposer sur nos lauriers. Que du contraire. Les choses ont beaucoup changé en 10 ans et le changement est à notre organisation ce que l'oxygène est à l'homme.
Nous voulons à présent étendre davantage et surtout intensifier le rôle de nos partenaires dans notre fonctionnement et dans nos projets. Pour ce faire, nous devons intégrer dans notre nouvelle approche ce que les médias sociaux ont à nous offrir.
Nos collaborateurs aussi méritent plus de reconnaissance et de valorisation. « Travailler autrement » est un projet qui poursuit cet objectif-là. Le télétravail augmente en effet la qualité de vie et, par là, la qualité de nos services aux partenaires.
La pièce-maîtresse de ce quatrième plan de management est surtout le « travailler autrement, converser autrement ». Ce n'est pas une lubie à la mode mais bien un renforcement de notre approche participative et une amélioration de notre efficacité et de notre efficience.

Ce nouveau plan de management a vu le jour grâce à l'investissement massif de nos collaborateurs et à l'implication sans commune mesure de nos partenaires.
Tout comme pour les versions précédentes, nous avons bénéficié de l'aide de l'équipe du SPF P&O de Ben Smeets.
J'aimerais les remercier pour leur soutien professionnel.
Notre nouveau service Organisatieontwikkeling/Développement de l'organisation, dirigé par Mireille Meermans, n'y est pas pour rien non plus. Elle et ses collaboratrices ont fourni un travail remarquable au niveau de l'exécution et de la coordination du plan.
Elles sont parvenues à faire d'un tas de pièces parfois décousues un bel ensemble harmonieux.
Je tiens à féliciter Mireille et son équipe pour les formidables prestations qu'elles ont livrées.
Et j'aimerais enfin remercier mes collègues du comité de direction, Annemie Voets, Alexandre Lesiw et Pierre-Yves Vandegeerde, ainsi que tous les collaborateurs du SPP pour leur motivation et leur savoir-faire.

Notre barque va naviguer en eaux troubles dans les années à venir.
La réforme de l'État mais surtout la crise et la situation budgétaire de notre pays ne font que corser les défis auxquels nous et nos partenaires sommes confrontés.
Nous avons donc du pain sur la planche.
Comme fil conducteur de notre action, je reprendrais les mots d'Antoine de Saint-Exupéry tirés du Petit Prince :

« Quand tu veux construire un bateau, ne commence pas par rassembler du bois, couper des planches et distribuer du travail mais réveille au sein des hommes le désir de la mer grande et belle. »

C'est dans cet esprit que nous allons bannir la pauvreté de ce monde et faire en sorte que nous puissions tous mieux vivre ensemble.

Julien Van Geertsom
Président

II. Cadre

1. Management participatif

Comme tout autre organisme public, le SPP IS est confronté à des défis externes qui requièrent une modernisation et une professionnalisation de ses services. Ces évolutions ont des effets indirects sur les conditions de travail, les projets et l'organisation du travail.

Étant donné qu'aucun changement ne peut aboutir sans le soutien des collaborateurs, le SPP IS fait participer chaque membre du personnel aux décisions susceptibles d'avoir une influence sur son fonctionnement.

Le SPP IS est en outre conscient que ses collaborateurs possèdent de vastes connaissances ainsi qu'une riche expérience, dont il faut savoir tirer profit avant de prendre des décisions. Le SPP IS est en effet convaincu que la qualité de la décision n'en sera que renforcée.

Le SPP IS souhaite enfin préserver la relation de confiance entre le collaborateur, les chefs de service et le comité de direction et donner à chacun la chance d'avoir son mot à dire dans l'élaboration de la politique, quel que soit le niveau hiérarchique auquel il appartient.

C'est pourquoi le management participatif est au cœur du fonctionnement du SPP depuis sa création: chaque initiative, chaque plan est mis au point avec l'ensemble des collaborateurs.

Nos principales plateformes de participation sont:

- la **réunion du personnel**

La réunion du personnel a lieu 4 fois par an. Lors de ces assemblées, tous les membres du personnel sont directement informés et consultés au sujet des plans et projets futurs. La stratégie du SPP IS est également abordée avec les collaborateurs.

- la **réunion de service**

L'objectif majeur de cette réunion est de discuter des tâches exécutives quotidiennes et de les évaluer mais aussi d'aborder le niveau stratégique.

- la **réunion de staff**:

La réunion de staff - qui rassemble tous les chefs de service du SPP IS et le comité de direction - permet de coordonner et d'harmoniser le travail des différents services. La réunion de staff a lieu tous les quinze jours.

Le staff discute de la gestion stratégique et opérationnelle du SPP IS et émet des avis sur la rédaction, le suivi, l'évaluation et l'adaptation du plan stratégique. Chaque collaborateur y est directement représenté au travers de son chef de service.

- le **comité de direction**:

Véritable plaque tournante où s'entrechoquent toutes les informations, le comité de direction remplit une fonction de coordination en préparant, en suivant et en évaluant les décisions prises au staff.

Outre ces structures formellement ancrées, il existe d'autres plateformes où le collaborateur peut faire entendre sa voix, comme le groupe de travail bien-être, le groupe de travail diversité, la boîte à idées, les captain's tables,...

2. Co-design

La participation des clients et des partenaires est l'un des fers de lance de la politique du SPP IS depuis sa création.

Les enquêtes de satisfaction annuelles, les rencontres provinciales semestrielles, les groupes d'utilisateurs systématiques pour les nouveaux projets et les réunions structurelles de concertation avec les Associations de villes et communes, la cellule stratégique des responsables politiques, Fedasil et les associations de lutte contre la pauvreté en sont quelques exemples.

Dans le deuxième plan de management du SPP IS (2007-2009), nous avons franchi une étape importante en faisant passer la vision de la participation à la vitesse supérieure et en mettant encore plus l'accent sur les besoins du client. La mise en place du Frontdesk "Call MI-IS" découle directement de cette volonté, de même que l'exercice BPM lancé en 2008 dans le but de réexaminer et d'améliorer les processus de base du SPP IS.

L'orientation vers les clients a été renforcée dans le troisième plan de management (2010-2012) grâce au programme "Crystal", qui regroupe 17 projets distincts poursuivant un objectif commun: soutenir les partenaires locaux par une simplification administrative, de nouveaux instruments ICT et une meilleure communication.



3. Consolidation

Après 10 ans de changements incessants, l'idée pour ce quatrième plan de management est de consolider et d'approfondir les initiatives en cours.

La vision de la participation - tant interne qu'externe - sera aussi réexaminée à la loupe et adaptée aux évolutions de ces dernières années.

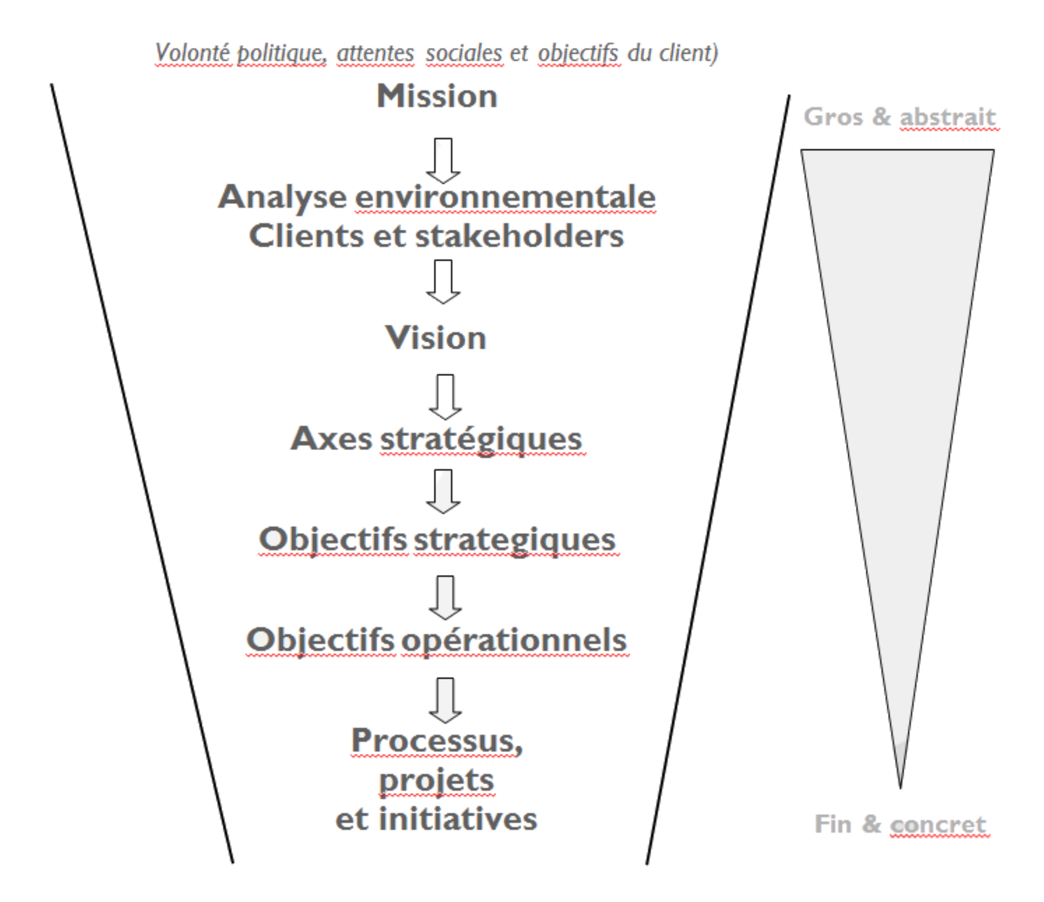
De fait, il est ressorti des diverses consultations que les partenaires avaient le sentiment de ne pas avoir d'impact sur notre politique et sur nos projets. Qui plus est, notre co-design se limite trop souvent aux représentants des CPAS, aux grands CPAS et aux CPAS qui peuvent facilement et rapidement se rendre au SPP.

Il convient dès lors d'englober davantage de partenaires et de les impliquer d'une autre manière. Le temps est venu d'instaurer un échange direct et d'imaginer d'autres moyens de converser.

Pour gérer tout cela, il est indispensable d'homogénéiser l'état d'esprit et les réactions de tous les collaborateurs au SPP IS, de veiller à ce qu'ils s'imprègnent de la culture d'entreprise et des valeurs. Étant donné que les valeurs de l'organisation ne sont pratiquement pas connues et insuffisamment véhiculées alors qu'elles devraient être parfaitement assimilées, un changement de culture interne sera le plus grand défi à relever dans les années à venir.

III. Approche

Le plan de management a été élaboré à l'aide de la méthode de l'entonnoir, qui consiste à affiner la mission de l'organisation au fil des étapes en initiatives et projets spécifiques.



Le processus a été mis en place par le nouveau service Développement de l'organisation, qui a pu compter sur le soutien des collaborateurs du SPF P&O (Ben Smeets, Jan Willems et Manu Beynaert) au printemps 2012.

À chaque étape clé du processus, la philosophie de l'approche participative a été expliquée aux services à l'occasion des réunions de service, de staff et de personnel.

1. Analyse environnementale

L'analyse environnementale a fait l'objet de la première étape. Cette analyse se composait de divers exercices, et plus précisément:

a) de l'*enquête de satisfaction interne*, qui évalue le taux de satisfaction des collaborateurs du SPP IS au niveau du contenu du job, de l'environnement de travail, de la reconnaissance, de la carrière, de la responsabilisation, de l'équipe/du dirigeant, des relations interpersonnelles, de la communication et de la culture organisationnelle;

b) de l'*enquête de satisfaction externe*, qui évalue la satisfaction des parties prenantes du SPP IS au niveau de la politique et de la stratégie du SPP IS, des contacts avec les clients, de la prestation de services, des informations, des événements, du site web et des résultats dans les différents domaines d'action;

c) de l'*exercice CAF*, sorte d'autoévaluation biennale qui mesure le niveau d'excellence du SPP IS;
d) des *exercices SWOT*, réalisés tant avec les collaborateurs du SPP IS qu'avec les Associations de villes et communes (département CPAS), les responsables IT et le cabinet de la secrétaire d'État à l'Intégration sociale, le but étant d'identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces qui caractérisent le SPP IS.

Les résultats de cette analyse environnementale, combinés à l'analyse PEST (réalisée par le service Développement de l'organisation), aux données de FED20 (mises à disposition par le SPF P&O) et aux résultats du séminaire sur la fraude sociale (organisé par le SPP IS en janvier 202), ont été fusionnés en un seul document.[1]

Les membres du comité de direction et du staff ont validé cette consolidation comme étant le résumé des principales forces, faiblesses et pistes d'amélioration qui sont le plus souvent ressorties des différents exercices et qui pouvaient donc servir de base à l'élaboration du plan stratégique pour les années 2013-2015.

2. Rédaction du plan stratégique

Lors de son séminaire de juin 2012, le staff a rédigé une première version du plan stratégique. Avec le soutien du service Développement de l'organisation et du SPF P&O, les chefs de service et les membres de la direction ont discuté - sur la base des résultats de l'analyse environnementale - de la pertinence de la mission, de la vision et des valeurs du SPP IS, ainsi que des axes stratégiques, des objectifs stratégiques, des objectifs opérationnels et des actions, et les ont au besoin adaptés.

Cette première mouture du plan stratégique a ensuite été présentée aux collaborateurs lors de la réunion du personnel du 12 juin.

3. Mise au point et clustering

Nous avons sciemment consacré les mois d'été à une réflexion plus approfondie. Pour autant, ce ne fut pas une période de tout repos: début juillet, les membres du staff ont attribué les différents projets et initiatives définis lors du séminaire du staff dans le cadre des objectifs opérationnels, aux différents services en leur demandant de les formuler de manière plus concrète ("SMART"[2]).

À la fin du mois d'août, le comité de direction et le service Développement de l'organisation ont utilisé ce travail d'affinement pour effectuer une première priorisation des projets et pour structurer l'entrelacs d'objectifs et d'actions.

Après cette période de décantation, nous avons en effet constaté que le plan stratégique était confus du fait de la multitude d'actions et que tous les collaborateurs ne s'y retrouvaient pas forcément à cause de l'absence de dissociation claire entre les tâches quotidiennes et les nouveaux projets.

En outre, le point de départ pour consolider et approfondir les initiatives en cours a eu pour conséquence que le nouveau plan semblait peu enthousiasmant et peu attrayant.

C'est pourquoi la **structure** du plan a été clarifiée en créant un volet A et un volet B. Les volet A comprend les actions relevant du fonctionnement quotidien (*processus / continu*) tandis que le volet B comprend les nouvelles initiatives et les projets (éventuellement en cours) (*changement*).[3]

[1] Voir annexe 1
[2] Spécifique - Mesurable - Acceptable - Réaliste - Temporel
[3] Voir annexe 2



Les actions du volet B ont également été regroupées sur la base de leur contenu 4de manière à mettre en évidence cinq grandes lignes, à savoir

- 'Travailler autrement, converser autrement'
- Fraude sociale
- Simplification administrative
- (Nouvelles) missions politiques
- (Nouveaux) projets de soutien non spécifiques à un service en particulier

Cet affinement a été présenté une dernière fois au personnel lors de l'assemblée générale du 11 septembre, puis soumise aux services pour commentaires éventuels.

La dernière phase portait sur les **projets**: le service Développement de l'organisation coordonnera 14 projets interservices au cours des années à venir. Il s'appuiera pour ce faire sur la méthodologie de projet telle que mise au point en 2012 par le SPP SI - parallèlement au plan de management. Les autres actions du plan classées comme projet seront organisés par les services mêmes, avec le soutien du service Développement de l'organisation.[5]

Le 26 novembre, les grandes lignes du plan de management 2013-2015 ont été présentées à la secrétaire d'État à l'Intégration sociale, qui a donné son feu vert pour la suite.

[4] Voir annexe 3
[5] Voir annexe 4

IV. Plan de management 2013 - 2015

1. Mission

Nous voulons préparer, mettre en œuvre et évaluer une politique fédérale inclusive pour l'intégration sociale, qui garantisse à chacun les droits sociaux fondamentaux de manière juste et durable.

2. Vision

Nous réalisons notre mission dans une nouvelle structure étatique en collaboration et dans le respect des autres niveaux politiques dans un esprit de multi-level governance (gouvernance multiniveaux) orienté vers l'efficience et l'efficacité.

- Nous prévenons et combattons la pauvreté et l'exclusion dans toutes leurs dimensions.
- Nous menons une politique transversale fédérale des grandes villes pour la cohésion sociale et le développement durable.
- Nous contribuons au développement d'une économie sociale à part entière dans le cadre de l'inclusion sociale.
- Nous assurons l'intégration en donnant la priorité à l'aide sociale et à l'encadrement par la formation et l'emploi durable dans une stratégie d'inclusion active.
- Nous menons un dialogue permanent et sur un pied d'égalité avec tous les niveaux politiques (y compris européen) et toutes les associations qui représentent nos groupes-cibles.
- Nous encourageons et soutenons le développement des compétences chez nos partenaires locaux et nous participons à la réalisation de leur mission.
- Nous offrons à nos collaborateurs des possibilités de développement et de participation à l'élaboration de la politique du SPP.

3. Valeurs

Nous plaidons pour:

- Le respect
- La qualité et l'orientation clients
- L'égalité des chances et la diversité
- L'ouverture au changement

4. Axes stratégiques

1. Préparer une politique d'une manière transversale et développer des partenariats par rapport aux défis sociétaux
2. Développer une organisation apprenante offrant des possibilités de développement et de l'espace pour les initiatives de chaque individu (épanouissement individuel, culture d'entreprise dynamique, capacité de changement de l'organisation)
3. Renforcer l'image du SPP IS et li'dentité d'une organisation de référence proactive et participative vis-à-vis de tous nos stakeholders
4. Développer de l'excellence dans nos services aux clients
5. Optimaliser la gestion de nos ressources (personnel, finance, technologique, logistique, processus…)

5. Objectifs stratégiques et opérationnels

		Sponsor	Service responsable	Processus	Projet	Initiative
OS =	*Objectif stratégique* *OO =* *Objectif opérationnel* *A =* *Travail quotidien (processus / CONTINU)* *B =* *Nouvelles initiatives et projets (CHANGEMENT)*					
OS1	***La préparation, la mise en œuvre et l'évaluation d'une politique transversale et durable d'intégration sociale (y compris l'économie sociale, la lutte contre la pauvreté et la politique des grandes villes) au niveau fédéral pour répondre aux défis sociétaux***					
OO1	**Nous travaillons à une législation juridiquement correcte, cohérente, compréhensible, applicable dans la pratique et simplifiée en...**					
A 1.1	transposant les décisions politiques fédérales dans une législation et sous la forme d'arrêtés royaux et ministériels	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
A 1.2	expliquant la législation via des circulaires et des questions fréquemment posées, également à nos membres du personnel	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
A 1.3	élaborant une réglementation qui respecte les principes de simplification administrative	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
A 1.4	analysant les conflits de compétences pour éviter ces problèmes à l'avenir	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
B 1.5	fournissant une législation annotée sur base d'une analyse systématique, du feedback et de l'échange d'expertise, tant interne qu'externe	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique			x
B 1.6	en développant une procédure de prioritisation	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique		x	
OO2	**Nous travaillons sur un processus de politique et de gestion dans l'ensemble de notre organisation en...**					
A 2.1	rédigeant en juin le plan de la note politique générale sur base du bilan de la note politique précédente, et en l'élaborant sur base concertée pour fin août	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
A 2.2	coordonnant les préparations et activités menées dans le cadre du cycle budgétaire afin d'exécuter correctement les directives relatives à la confection d'un budget initial fondé et au contrôle budgétaire	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique	x		



A	2.3	exécutant le plan opérationnel sur base de différents plans d'action	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
B	2.4	renforçant le rôle du staff et des réunions de service en tant que plaque tournante de la gestion du management et des processus, ceci à travers l'amélioration de la qualité, tant vers le haut que vers le bas et en renforçant la communication interne	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation			x
A	2.5	se concertant en permanence avec les cellules stratégiques	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
	OO3	**Nous poursuivons l'élaboration de la politique de lutte contre la pauvreté via des plans généraux et thématiques en...**					
A	3.1	coordonnant le Plan d'Action National (PAN) de lutte contre la fracture numérique 2011-2016	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	3.2	apportant sa contribution d'une manière proactive dans le cadre du Programme National de Réforme (PNR) de la Stratégie UE 2020	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	3.3	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral de la Lutte contre la Pauvreté	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
B	3.4	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete		x	
A	3.5	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral d'Intégration des Roms	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	3.6	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Rapport Social National dans le cadre de UE 2020, en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	3.7	stimulant le fonctionnement systématique de la Conférence Interministérielle Intégration dans la société et en stimulant ses groupes de travail, à travers une préparation, un rapportage et un suivi de qualité	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
	OO4	**Nous évaluons et suivons systématiquement la réalisation de la politique en...**					
B	4.1	réalisant un audit externe	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation			x
B	4.2	diffusant les résultats des recherches scientifiques sou-traitées et en les intégrant dans la politique	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	



A	4.3	formulant des propositions de modifications des lois ou des réglementations, pour répondre à des nouveaux problèmes	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
B	4.4	fournissant un instrument de suivi de la politique afin de suivre l'exécution du Plan Fédéral de la Lutte contre la Pauvreté, du Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile, du Plan Fédéral d'Intégration des Roms, du Rapport Social National et du Plan fédéral de Lutte contre la Fraude	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete		x	
	OO5	**Nous nous tenons informés de l'évolution sociétale en...**					
B	5.1	réalisant une analyse périodique de notre société sur base des données du Bureau du Plan, de nos statistiques, des études scientifiques (séminaires, etc.), notamment des analyses des diverses commissions fédérales	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x
A	5.2	préparant systématiquement la sous-traitance de l'étude scientifique par une description approfondie des missions portant sur le contenu dans le cahier des charges	DG Algemene diensten / DG Services généraux	DSO / S&MP	x		
A	5.3	évaluant les résultats des études scientifiques sous-traitées et en assurant leur suivi par nos collaborateurs	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	5.4	valorisant et diffusant l'étude scientifique, p.e. via IGOA	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	5.5	participant à des séminaires et des workshops	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
	OO6	**Nous contribuons à la politique au niveau européen en...**					
A	6.1	fournissant une préparation systématique de nos positions sur la politique européenne pour le SPC et le Working Party Social Questions, et en particulier le suivi et l'élaboration de la stratégie UE 2020 en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	6.2	approfondissant et en coordonnant au niveau belge une politique de développement urbain dans le cadre de la Charte de Leipzig et des accords sur le développement urbain qui ont été conclus au niveau européen	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
A	6.3	coordonnant la participation belge à la politique urbaine européenne et aux réseaux de connaissances à propos de la politique des villes comme EUKN et URBACT	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
B	6.4	participant aux réunions du FSE (Fonds Social Européen) au niveau européen et en préparant la programmation FSE 2014-2020	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation		x	



B	6.5	participant aux réunions du FAMI (Fonds Asile, Migration et Intégration) au niveau européen et en préparant la programmation FAMI 2014-2021	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation		x	
	OO7	**Nous travaillons avec d'autres acteurs pour élaborer la politique pour l'intégration sociale dans leurs domaines, en...**					
A	7.1	préparant mieux notre apport dans le cadre de l'CIDD	DG Algemene diensten / DG Services généraux	WG EMAS / GT EMAS	x		
B	7.2	utilisant le réseau de fonctionnaires pauvreté fédéral en tant que levier pour une politique transversale	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete		x	
A	7.3	soutenant les actions des CPAS en matière d'économie d'énergie chez les personnes précarisées	DG CPAS / DG OCMW's	DSO / S&MP	x		
	OO8	**Nous développons une politique d'inclusion active ayant pour but l'activation sociale et/ou professionnelle en ...**					
A	8.1	évaluant, actualisant et simplifiant le développement de l'activation	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation	x		
A	8.2	faisant intervenir les CPAS pour une activation durable sur le marché du travail	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation	x		
B	8.3	clôturant la programmation FEI (FEI = Fonds Européen d'Intégration)	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation			x
B	8.4	clôturant la gestion de la programmation FSE (2007-2013)	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation			x
B	8.5	renforçant la collaboration avec les CPAS en matière de formation et d'emploi, à travers l'augmentation de la subvention à destination des clustering	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation			x
B	8.6	préparant et mettant en oeuvre le transfert des compétences en matière d'activation	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation			x
B	8.7	soutenant la politique d'activation sociale, menée par les CPAS	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation		x	
	OO9	**Nous développons et soutenons une politique de cohésion et d'inclusion sociale dans les villes et leurs quartiers en difficulté en...**					
A	9.1	développant et en soutenant les programmes des villes orientés vers la cohésion et l'inclusion sociale	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
B	9.2	réalisant une politique des villes transversale au niveau fédéral	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes		x	

A	9.3	coordonnant la gouvernance multi-niveaux dans le domaine de la politique urbaine	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
A	9.4	mettant en œuvre une politique préventive contre les nuisances urbaines à travers le développement et le soutien de la médiation dans le cadre des sanctions administratives communales.	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
A	**OO10**	**Nous développons une coordination d'une politique transversale pour l'économie sociale avec les acteurs et les entités fédérées en…**					
A	10.1	encourageant les CPAS, au travers du groupe de travail économie sociale, à mettre sur pied des initiatives d'économie sociale (par le traitement des demandes d'agrément dans le mois) et à collaborer avec des initiatives d'économie sociale (par l'octroi du contingent début 2013)	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
A	10.2	développant une expertise sur la dimension transversale de l'économie sociale	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
A	10.3	développant les points de contact nationaux pour le GECES ("Groupe d'Experts de la Commission sur l'Entrepeneuriat Social")	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
A	10.4	sensibilisant les acteurs sur les questions européennes ayant un impact sur l'économie sociale	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
A	10.5	poursuivant le groupe de travail interservices économie sociale, afin de coordonner les initiatives d'économie sociale au niveau fédéral et de préparer la politique à venir	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
A	10.6	réalisant notre vision dans le cadre de la régionalisation de l'économie sociale	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
	OO11	**Nous développons avec nos partenaires une politique pour la lutte contre la fraude sociale dans le respect des droits fondamentaux sociaux en…**					
B	11.1	stimulant la mise en place de la politique contre la fraude sociale dans les CPAS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection		x	
B	11.2	auditant les politiques de la lutte contre la fraude sociale dans les CPAS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection		x	
B	11.3	développant la prévention de la fraude en définissant le contenu des enquêtes sociales dans les CPAS	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique		x	
B	11.4	mettant à disposition des CPAS des flux destinés à prévenir la fraude sociale	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	

B	11.5	développant dans NOVA PRIMA des contrôles automatiques en matière de fraude et en assurant le suivi de ces contrôles	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
B	11.6	étudiant la faisabilité du data-mining pour améliorer la qualité des contrôles de la fraude	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection			x
B	11.7	développant des contrôles a posteriori, portant sur l'utilisation des flux par les CPAS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection			x
B	11.8	réalisant une étude sur la fraude sociale dans les CPAS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection			x
	OS2	***Renforcer la position du SPP IS en tant que centre d'expertise reconnu relatif à l'intégration sociale, l'économie sociale, la lutte contre la pauvreté et la politique des grandes villes***					
	OO12	**Nous développons et diffusons nos connaissances et notre expertise. Nous agissons de la sorte pour nos propres collaborateurs mais aussi pour le monde extérieur en…**					
A	12.1	puisant dans les rapports d'inspection les informations importantes pour proposer des évolutions politiques	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection	x		
B	12.2	développant un dossier unique, avec toutes les données relatives aux CPAS et connues par le SPP IS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection		x	
A	12.3	donnant un accès à BeConnected à nos partenaires privilégiés afin qu'ils puissent consulter les documents et/ou qu'ils puissent y travailler	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	12.4	rendant beConnected convivial, fiable et stable	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	12.5	organisant des études thématiques juridiques et scientifiques	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	12.6	renforçant le rôle de conseil des inspecteurs envers les CPAS, ainsi que le rôle de coaching concernant la gestion des CPAS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection		x	
B	12.7	tenant des réunions annuelles sur notre rapport annuel avec la commission parlementaire en charge de nos matières	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x

B	12.8	soutenant les efforts de formation de nos partenaires grâce à la mise à leur disposition de nos connaissances, via la proposition d'un programme "train-the-trainer" à destination des coupoles	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	12.9	augmentant la capacité du Frontdesk pour répondre aux questions	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
	OO13	**Nous développons l'échange des bonnes pratiques pour soutenir et améliorer le travail sur le terrain de nos partenaires en…**					
B	13.1	inventoriant, diffusant et promouvant l'application systématique des bonnes pratiques	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	13.2	organisant des séminaires sur les bonnes pratiques à l'intérieur et à l'extérieur	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x
B	13.3	élaborant une définition claire des bonnes pratiques, avec des critères élaborés	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x
	OO14	**Nous développons, commentons et publions des statistiques en …**					
B	14.1	indiquant les tendances à l'aide de nos chiffres, en développant nos informations et en prévoyant des commentaires	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	14.2	rédigeant un rapport statistique trimestriel et en le rendant visuellement attractif	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	14.3	établissant un lien entre nos données, celles de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité sociale) et les banques de données d'autres institutions, ceci afin de suivre l'évolution des bénéficiaires du CPAS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
	OO15	**Nous utilisons l'expérience des personnes en pauvreté en tant qu'informations clés pour bâtir notre expertise en…**					
B	15.1	continuant à développer un réseau d'experts du vécu afin d'accroître l'accessibilité aux SPF, SPP et OIP, entre autres en y rendant une fonction générique, l'intégrant dans les plans du personnel et en élaborant un pool des consultants	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete		x	
B	15.2	reprenant dans les missions pour les recherches scientifiques - dans la mesure du possible - les expériences des utilisateurs finaux	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete			x

B	15.3	faisant un effort particulier afin de rendre possible la participation des personnes en pauvreté et ce, en concertation avec nos partenaires	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete			x
	OS3	***Renforcer les partenariats, assurer une fonction de relais et soutenir le fonctionnement de nos partenaires pour que tous les partenaires puissent réaliser leur mission, et ce dans le respect des compétences des uns et des autres***					
	OO16	**Nous voulons connaître et relayer les attentes et les besoins de nos partenaires en...**					
B	16.1	développant des partenariats avec les communautés et les régions et avec les autres SPP et SPF afin de développer une politique complémentaire pour chaque compétence	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
A	16.2	suivant et optimalisant le degré de satisfaction de nos partenaires sur base de l'enquête de satisfaction externe	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
A	16.3	développant des contacts réguliers et informels avec les villes et les communes et les CPAS	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
A	16.4	identifiant, lors des rencontres provinciales bi-annuelles, les besoins de nos partenaires et en les tenant informés de nos projets, de nos études réalisées, des bonnes pratiques et des nouvelles législations	DG CPAS / DG OCMW's	CFK	x		
B	16.5	participant à des événements organisés par nos partenaires	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
	OO17	**Nous structurons la concertation en …**					
A	17.1	organisant des réunions avec les représentants des associations des CPAS	DG CPAS / DG OCMW's		x		
A	17.2	organisant des réunions avec les représentants de l'organisme de coordination de l'économie sociale	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		
A	17.3	organisant des réunions avec les représentants des villes et des communes	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
A	17.4	organisant des réunions avec les représentants des organisations de lutte contre contre la pauvreté	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	17.5	organisant des réunions avec les entités fédérées dans le cadre de l'économie sociale	Voorzitter / Président	WG Sociale Economie / GT Economie Sociale	x		



A	17.6	se concertant sur la politique nationale et européenne avec les parties prenantes, dans le cadre de la Plateforme belge contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
A	17.7	préparant l'avis du Comité d'avis fédéral Intégration sociale et en y donnant suite	Voorzitter / Président	Juridische dienst / Service juridique	x		
A	17.8	se concertant avec les agences FSE belges	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation	x		
A	17.9	se concertant avec les inspections des régions	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Inspectie / Inspection	x		
B	17.10	créant un haut conseil pour la politique des villes	Voorzitter / Président	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes		x	
A	17.11	introduisant des projets concrets pour une réalisation commune avec l'ASA (Agence pour la simplification administrative)	Directeur IT	IT	x		
A	17.12	se concertant via le comité d'accompagnement de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65	x		
A	17.13	se concertant avec Fédasil, l'Office des Etrangers, le Registre National, les Affaires Etrangères, la Justice et la Sécurité sociale	DG CPAS / DG OCMW's	Juridische dienst / Service juridique	x		
A	17.14	participant aux réseaux thématiques liés à nos activités (réseau directeurs RH, réseau directeurs B&B…)	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
	OO18	**Nous améliorons nos services de manière continue en impliquant systématiquement nos partenaires dans le développement des projets. Nous agissons de la sorte en …**					
A	18.1	donnant des informations sur les projets en cours d'exécution sur notre site Web, lors des réunions provinciales et dans notre newsletter	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	18.2	impliquant nos partenaires de manière approfondie et élargie (par exemple les petits CPAS) via des outils IT (par exemple la videoconférence) dans les groupes des utilisateurs et les groupes de projets	Directeur IT	IT			x
	OS4	***Stimuler les talents, augmenter les compétences et le bien-être des collaborateurs et les valoriser***					
	OO19	**Nous soutenons les dirigeants dans la réalisation de la politique de RH pour nos collaborateurs en …**					



A	19.2	gérant de manière optimale le plan de personnel et l'enveloppe du personnel	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.3	renforcant la collaboration avec les services communs P&O (Personnel & Organisation) via le SLA	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.4	favorisant le passage d'emplois contractuels vers des emplois statutaires dans toutes les fonctions selon les possibilités	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.5	promouvant et en faisant évoluer le plan de diversité	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.6	optimalisant la politique de sélection et de recrutement	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.7	optimalisant les cercles de développement en approfondissant le lien avec le plan de management et en intégrant l'accompagnement qualitatif des évaluateurs	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.8	cartographiant et suivant la charge de travail (BPM = réalisation de meilleurs processus)	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
A	19.9	développant et exécutant une politique visant à réduire l'absentéisme	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.10	organisant la mobilité	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.11	continuant à organiser et stimuler l'intervision entre les chefs de service	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	19.12	continuant à organiser des formations spécifiques de gestion du personnel pour les chefs de service / dirigeants	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
B	19.13	développant un catalogue de services HRM sur base d'une analyse des besoins (e.a. enquête) du personnel afin de pouvoir répondre à ses attentes	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH		x	
	OO20	**Nous laissons les talents s'exprimer et développons les compétences de nos collaborateur en...**					
A	20.1	accueillant de manière qualitative les nouveaux arrivants par le biais d' une brochure d'accueil, de formations, de l'encadrement du SPP, d'accompagnement et de stages pratiques	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		



B	20.2	cartographiant et développant les compétences et les talents via la carte des connaissances, le plan de développement global, les stages et la formation ICT	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH		x	
B	20.3	formant une équipe qui soit en mesure de donner des formations	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH		x	
A	20.4	organisant des formations structurelle et sur demande pour le front desk	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
	OO21	**Nous sommes attentif à la satisfaction et au bien-être de nos collaborateurs en...**					
A	21.1	suivant et optimalisant le degré de satisfaction de notre personnel sur base de l'enquête de satisfaction interne	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
A	21.2	multipliant les occasions de valoriser leur expertise, tant en interne qu'en externe (groupes de travail, présentations lors de séminaires…)	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	21.3	poursuivant un groupe de travail "bien-être" pour collaborer de manière systématique et structurée au bien-être sur le lieu de travail	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	21.4	développant une politique de prévention générale et en participant au Réseau Bien-Etre	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
B	21.5	organisant une formation "Selfcoaching"	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH			x
B	21.6	développant et exécutant le projet "Nouveaux Modes de Travail"	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation		x	
	OS5	***Le développement d'une organisation apprenante avec une culture d'entreprise qui traduit nos valeurs et qui est portée par une approche participative***					
	OO22	**Nous développons un environnement de travail et une culture d'entreprise motivants en...**					
A	22.1	organisant un petit-déjeuner avec le président (captain's table)	Voorzitter / Président	HRM / GRH	x		
A	22.2	faisant participer au moins deux fois par an les membres du Comité de Direction aux réunions de service	Voorzitter / Président		x		



A	22.3	organisant un team building annuel pour les services, ainsi qu'un second teambuilding lorsque celui-ci est organisé avec un autre service	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
	OO23	**Nous choisissons de travailler selon une logique projet en…**					
B	23.1	apprenant de nos partenaires	Voorzitter / Président	CFK		x	
A	23.2	renforçant le service Développement d'organisation afin d'optimaliser une méthodologie de projet sur mesure pour le SPP IS	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
	OO24	**Nous favorisons la culture participative en…**					
B	24.1	appliquant et évaluant la charte sur l'approche participative	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation			x
B	24.2	améliorant l'intégration de l'approche participative dans les cercles de développement, par la définition lors de l'intervision d'indicateurs comportementaux dans le cadre des objectifs de l'équipe/organisation et ce, tant pour les collaborateurs que pour les chefs de service	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH			x
A	24.3	organisant de manière systématique et régulière des réunions de service (2X/mois), des réunions de staff (2X/mois) et des assemblées générales du personnel (1X/trimestre)	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
A	24.4	motivant et communiquant les décisions prises (en tenant compte des obligations en matière de confidentialité)	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
	OO25	**Nous mettons en place une politique pour la gestion durable au sein du SPP IS en…**					
A	25.1	conservant la certification EMAS (EMAS = Eco-Management and Audit Scheme) obtenue et en la renouvelant à temps	DG Algemene diensten / DG Services généraux	WG EMAS / GT EMAS	x		
A	25.2	faisant en sorte que le service logistique continue à prendre en compte dans ses activités la gestion économique des moyens	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique	x		
	OO26	**Nous travaillons au développement cohérent et intégré de l'organisation en…**					
A	26.1	réalisant une auto-évaluation biennale à l'aide du CAF (Common Assessment Framework) en partant du bas vers le haut de l'organisation, et ce de manière transversale pour toute l'organisation	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
A	26.2	rédigeant un plan opérationnel annuel dans le cadre du plan de gestion	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		



A	26.3	actualisant notre BSC (balanced scorecard) en fonction des changements au plan de management et en prenant les mesures qui découlent de l'analyse des indicateurs	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
B	26.4	organisant l'audit interne	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation			x
A	26.5	utilisant une enquête à 270° (feedback tool) - adaptée à nos besoins - et en organisant les entretiens de feed-back	DG Algemene diensten / DG Services généraux	HRM / GRH	x		
A	26.6	exécutant le cycle de gestion et de politique intégré	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
B	26.7	instaurant une politique systematique pour l'échange de connaissance	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	26.8	organisant le contrôle interne	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
	OS6	***L'optimalisation de nos moyens et processus en fonction de la simplification administrative et de la fourniture de services orientés client***					
	OO27	**Nous gérons notre budget de manière prévoyante et flexible en...**					
B	27.1	rendant Fedcom plus convivial en tant qu'instrument de gestion budgétaire et en l'intégrant dans les processus de l'organisation et les applications logicielles du SPP IS	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique		x	
A	27.2	réduisant les délais de paiement et en communiquant régulièrement au sujet de ces délais	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique	x		
A	27.3	développant des outils permettant de suivre les différents budgets de manière simple et rapprochée	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique	x		
B	27.4	simplifiant la structure financière afin de la rendre plus transparente et plus facile à utiliser	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique		x	
B	27.5	mettant en place un inventaire	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique		x	
B	27.6	décrivant, évaluant et améliorant le processus de recettes	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique		x	



B	27.7	décrivant mieux et en délimitant les différents rôles et responsabilités dans la gestion des budgets et en identifiant les interactions entre ces rôles	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Budget & Logistiek / Budget & Logistique		x	
	OO28	**Nous poursuivons le développement d'une organisation dirigée encore davantage par les processus en...**					
B	28.1	établissant un catalogue des différents services internes (logistique, ICT, juridique, etc.)	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation		x	
A	28.2	développant l'application de BPM (réalisation de meilleurs processus) et en l'améliorant continuellement	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation	x		
B	28.3	fixant des normes de qualité par processus	Voorzitter / Président	Organisatieontwikkeling / Développement de l'Organisation		x	
	OO29	**Nous renforçons l'orientation client du SPP IS en...**					
B	29.1	réexaminant le développement du Front Desk par rapport à l'objectif intial	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	29.2	améliorant le fonctionnement de l'équipe de réserve pour le Front Desk	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x
A	29.3	préservant le label "Any surfer" pour nos sites Web	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	29.4	offrant des subsides de manière uniforme via le développement de "declaration as a service" (formulaires électroniques)	Directeur IT	IT			x
B	29.5	donnant aux CPAS un accès électronique à l'ensemble des informations les concernant et disponibles au SPP grâce à la création d'un dossier unique	Directeur IT	IT			x
A	29.6	formant nos clients à chaque nouveau développement informatique et en leur fournissant un manuel d'utilisation	Directeur IT	IT	x		
	OO30	**Nous diminuons les charges administratives en...**					
B	30.1	poursuivant et étendant la mise en oeuvre du projet du réforme du remboursement des frais médicaux par les CPAS	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
B	30.2	simplifiant les règles de gestion du FSE et en préparant le JAP (Joint Action Plan) dans le cadre de la nouvelle programmation	DG CPAS / DG OCMW's	ESF-Activering / FSE-Activation		x	
B	30.3	proposant et réalisant une uniformisation des formulaires RIS et Loi 65	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65			x



B	30.4	réalisant un "rapport social" électronique pouvant être transmis entre les CPAS	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
B	30.5	gérant les marchés publics électroniquement, depuis la demande jusqu'à la clôture, y compris le volet e-procurement	DG Algemene diensten / DG Services généraux	DSO / S&MP		x	
B	30.6	gérant les subsides électroniquement, depuis la demande jusqu'au paiement	Directeur IT	DSO / S&MP		x	
B	30.7	mettant à disposition tous les services de soutien via un web-based catalogue (genre web-shop)	Directeur IT	IT		x	
	OS7	***Encourager un maximum l'utilisation de nouvelles technologies et l'optimalisation de notre politique e-government.***					
	OO31	**Nous développons des flux d'informations avec les CPAS via l'utilisation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme unique canal dans le cadre de la sécurité sociale en...**					
A	31.1	créant, actualisant et prioritisant de nouveaux flux, y compris externes	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65	x		
A	31.2	actualisant régulièrement le manuel didactique et électronique au sujet des flux BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65	x		
B	31.3	développant et automatisant les mutations dans les CPAS et en adaptant les e-box aux besoins des CPAS	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
	OO32	**Nous développons des nouveaux services pour les CPAS via Fedict en…**					
B	32.1	attribuant de manière automatique des tarifs sociaux et droits dérivés	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
B	32.2	développant de nouveaux flux pour réaliser des droits sociaux dérivés	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
	OO33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**					
B	33.1	rendant PRIMA WEB également accessible aux grands CPAS	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
B	33.2	facilitant la gestion des avances sur des allocations sociales par les CPAS	Directeur IT	LL-Wet65 / RIS-Loi65			x
B	33.3	favorisant la collaboration des CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT	DG CPAS / DG OCMW's	LL-Wet65 / RIS-Loi65		x	
B	33.4	en bloquant la possibilité offerte aux CPAS d'introduire des régularisations dans l'application NOVA PRIMA pour la période contrôlée après la clôture d'une inspection	Directeur IT	IT			x
	OS8	***Optimaliser notre politique de communication vers et par nos partenaires***					
	OO34	**Nous rendons notre site Web plus convivial et interactif en...**					

B	34.1	rendant les FAQ (questions fréquemment posées) plus accessibles sur le site Web, par thème	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	34.2	assurant un contenu actualisé et de qualité en fonction des besoins de nos partenaires et en améliorant la qualité à travers l'utilisation des réseaux d'experts	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	34.3	analysant le comportement de navigation des visiteurs de notre site web à l'aide de rapports Google Analytics	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x
	OO35	**Nous réalisons notre plan de communication et nous visons l'amélioration de celui-ci en...**					
B	35.1	évaluant le plan de communication intégré	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK			x
B	35.2	introduisant de nouvelles manières pour communiquer avec nos clients, comme le chat, Skype, les SMS, les réseaux sociaux et forums	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	35.3	créant un intranet social, convivial et intuitif qui résiste au temps et qui favorise la collaboration et le partage de connaissances	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	35.4	implémentant une identité visuelle qui tienne compte de la baseline (brandbook, templates,…)	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	35.5	diffusant électroniquement une newsletter interne qui paraisse une fois toutes les deux semaines (le topo de la semaine)	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
A	35.6	publiant mensuellement la newsletter électronique "Vue sur Ville"	DG Algemene diensten / DG Services généraux	Grootstedenbeleid / Politique des Grandes Villes	x		
B	35.7	utilisant une approche multi-canaux pour la communication interne, c'est-à-dire également l'utilisation de moyens de communication alternatifs	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	35.8	rédigeant annuellement un rapport pertinent sur les activités du SPP IS réalisées durant l'année précédente, avec une attention particulière pour "les dix ans du SPP IS" en 2013	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	35.9	envoyant la newsletter externe et mensuelle E-cho, ainsi que les flashs vers nos partenaires	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
B	35.10	respectant le même style maison pour toutes les publications (graphisme, style, …)	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	35.11	éditant une série de brochures sur les droits fondamentaux sociaux dans le style des « Que sais-je ?»	DG CPAS / DG OCMW's	CFK		x	

B	35.12	constituant un réseau institutionnel de communication composé de leaders d'opinion intéressés par nos matières	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
B	35.13	réalisant un manuel pour les événements organisés par le SPP IS	DG Algemene diensten / DG Services généraux			x	
B	35.14	gérant nos données de contact externes de façon optimale	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK		x	
A	35.15	rendant notre communication plus accessible, en collaborant avec les experts de vécus en matière de pauvreté et d'exclusion sociale	Voorzitter / Président	Armoedebestrijdingsbeleid / Lutte contre la Pauvrete	x		
	OO36	**Nous soutenons la politique de communication de notre Secrétaire d'Etat à l'intégration sociale et notre Ministre de la politique des grandes villes en…**					
A	36.1	participant activement à la concertation des porte-paroles	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		
A	36.2	préparant les initiatives et les communiqués de presse	DG Algemene diensten / DG Services généraux	CFK	x		

V. Annexes

1. Consolidation de l'analyse environnementale
2. Plan stratégique: volets A et B
3. Plan stratégique: clustering volet B
4. Plan stratégique: projets

I. Consolidation de l'analyse environnementale

		Sterke punten verder zetten/points forts à continuer	Aandachtspunten/points d'attention	Nieuwe projecten/nouveaux projets
VECTOREN / VECTEURS	**1. LEADERSHIP**	Het principe van participatief management	- Onvoldoende implementatie van het participatief management - Voorbeeldfunctie van de leidinggevenden - Spanning tussen de continue werking ("day-to-day") en de projectwerking ("change")	- herzien van de werking van de stafvergadering - concrete invulling wat participatief management betekent voor het leiderschap
	2. STRATEGIE EN BELEID / STRATEGIE ET POLITIQUE	- oprichting van een dienst Organisatieontwikkeling (keuze om efficiënter, effectiever en kwaliteitsvoller te werken) - het bestaan van de managementscascade - het invoeren van structureel thuiswerk	- suivre l'évolution de la réforme de l'Etat - relatie met het kabinet - pas de prioritisation des demandes de travail - clarté, explication - cohérence - vision - anarchie de la demande - procédures explicites, PDCA	- verder implementeren van de managementcascade (vertalen van de doelstellingen tot in de ontwikkelcirkels) - duidelijke afspraken maken met het kabinet - prioritiseren - duidelijkheid - coherentie - met een visie - georganiseerd, gepland (procedure) - aanpasbaar (PDCA)
	3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS / GESTION DES COLLABORATEURS	Statutariseringen	Loopbaanmogelijkheden	- verder zetten van de statutariseringen - versterken van de individuele loopbaanbegeleiding - verder zetten van het beleid rond welzijn en ziekteverzuim
	4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN / GESTION DES MOYENS	- goede IT-uitrusting	- verwachtingen ten opzichte van en geleverde diensten van de ondersteunende diensten (ICT, HRM, Budget & Logistiek) - duidelijke communicatie rond het beheer van het budget	- rol van en dienstverlening van ondersteunende diensten definiëren en communiceren (vb. dienstencatalogi)

	5. Management van processen / Gestion des processus	Aandacht voor de processen	- Interne communicatie en kennisdeling - Relatie Frontdesk - Backoffice	- verder implementeren en operationaliseren van processen en procedures - interne communicatie: - beter gebruik van de verschillende communicatiekanalen - doelgroepgerichter communiceren - verbeteren relatie Frontdesk - Backoffice
Resultaten /Resultats	**6. Burgers en Klanten / Citoyens et clients**	- De keuze voor co-design - Het bestaan van de frontdesk	- Externe partners voelen zich niet (of onvoldoende of verkeerd) betrokken bij activiteiten, beslissingen, projecten… - Uniformiteit van de inhoud van de communicatie (frontdesk, inspectie)	- Externe partners: - duidelijk definiëren wie hoe wanneer bij wat betrokken wordt (projecten, infosessies, evenementen, provinciale ontmoetingsdagen, kennisdeling…) - meer externe partners betrekken (via nieuwe methoden) - Doelgroepgerichter (extern) communiceren
	7. Medewerkers / Collaborateurs	- goede sfeer, collegialiteit onder de medewerkers - interne expertise + de wil om tegemoet te komen aan vragen	- Consolider les expertises, les partager et les localiser - Implementatie van "het nieuwe werken"	- « Who is Who » implementeren - Inleefstages verder implementeren - Aandacht voor de medewerkers bij de implementatie van het nieuwe werken - Verder implementeren van de strategie rond kennisdeling
	8. Maatschappij / Société		Als organisatie hebben we (te) weinig zicht op resultaten in de maatschappij	Beter gebruik van de instrumenten (vb. interfederale armoedebarometer, statistieken)
	9. sleutelactiviteiten / activités clefs		- Er is weinig strategische opvolging van geleverde producten (wetenschappelijk onderzoek, inspectieverslagen…) - Geen zicht op het feit of de besteding van subsidies conform de waarden van de POD is (hoe wordt ons geld besteed?)	- Uniek dossier herlanceren

2. Plan stratégique: volets A et B

Le volet A contient les actions qui relèvent des processus de base du SPP IS:

	OS1	***La préparation, la mise en œuvre et l'évaluation d'une politique transversale et durable d'intégration sociale (y compris l'économie sociale, la lutte contre la pauvreté et la politique des grandes villes) au niveau fédéral pour répondre aux défis sociétaux***
	OO1	**Nous travaillons à une législation juridiquement correcte, cohérente, compréhensible, applicable dans la pratique et simplifiée en...**
A	1.1	transposant les décisions politiques fédérales dans une législation et sous la forme d'arrêtés royaux et ministériels
A	1.2	expliquant la législation via des circulaires et des questions fréquemment posées, également à nos membres du personnel
A	1.3	élaborant une réglementation qui respecte les principes de simplification administrative
A	1.4	analysant les conflits de compétences pour éviter ces problèmes à l'avenir
	OO2	**Nous travaillons sur un processus de politique et de gestion dans l'ensemble de notre organisation en...**
A	2.1	rédigeant en juin le plan de la note politique générale sur base du bilan de la note politique précédente, et en l'élaborant sur base concertée pour fin août
A	2.2	coordonnant les préparations et activités menées dans le cadre du cycle budgétaire afin d'exécuter correctement les directives relatives à la confection d'un budget initial fondé et au contrôle budgétaire
A	2.3	exécutant le plan opérationnel sur base de différents plans d'action
A	2.5	se concertant en permanence avec les cellules stratégiques
	OO3	**Nous poursuivons l'élaboration de la politique de lutte contre la pauvreté via des plans généraux et thématiques en...**
A	3.1	coordonnant le Plan d'Action National (PAN) de lutte contre la fracture numérique 2011-2016
A	3.2	apportant sa contribution d'une manière proactive dans le cadre du Programme National de Réforme (PNR) de la Stratégie UE 2020
A	3.3	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral de la Lutte contre la Pauvreté
A	3.5	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral d'Intégration des Roms
A	3.6	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Rapport Social National dans le cadre de UE 2020, en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale
A	3.7	stimulant le fonctionnement systématique de la Conférence Interministérielle Intégration dans la société et en stimulant ses groupes de travail, à travers une préparation, un rapportage et un suivi de qualité
	OO4	**Nous évaluons et suivons systématiquement la réalisation de la politique en...**
A	4.3	formulant des propositions de modifications des lois ou des réglementations, pour répondre à des nouveaux problèmes
	OO5	**Nous nous tenons informés de l'évolution sociétale en...**
A	5.2	préparant systématiquement la sous-traitance de l'étude scientifique par une description approfondie des missions portant sur le contenu dans le cahier des charges
A	5.3	évaluant les résultats des études scientifiques sous-traitées et en assurant leur suivi par nos collaborateurs
A	5.5	participant à des séminaires et des workshops
	OO6	**Nous contribuons à la politique au niveau européen en...**
A	6.1	fournissant une préparation systématique de nos positions sur la politique européenne pour le SPC et le Working Party Social Questions, et en particulier le suivi et l'élaboration de la stratégie UE 2020 en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale
A	6.2	approfondissant et en coordonnant au niveau belge une politique de développement urbain dans le cadre de la Charte de Leipzig et des accords sur le développement urbain qui ont été conclus au niveau européen

A	6.3	coordonnant la participation belge à la politique urbaine européenne et aux réseaux de connaissances à propos de la politique des villes comme EUKN et URBACT
	OO7	**Nous travaillons avec d'autres acteurs pour élaborer la politique pour l'intégration sociale dans leurs domaines, en...**
A	7.1	préparant mieux notre apport dans le cadre de l'CIDD
A	7.3	soutenant les actions des CPAS en matière d'économie d'énergie chez les personnes précarisées
	OO8	**Nous développons une politique d'inclusion active ayant pour but l'activation sociale et/ou professionnelle en ...**
A	8.1	évaluant, actualisant et simplifiant le développement de l'activation
A	8.2	faisant intervenir les CPAS pour une activation durable sur le marché du travail
	OO9	**Nous développons et soutenons une politique de cohésion et d'inclusion sociale dans les villes et leurs quartiers en difficulté en...**
A	9.1	développant et en soutenant les programmes des villes orientés vers la cohésion et l'inclusion sociale
A	9.3	coordonnant la gouvernance multi-niveaux dans le domaine de la politique urbaine
A	9.4	mettant en œuvre une politique préventive contre les nuisances urbaines à travers le développement et le soutien de la médiation dans le cadre des sanctions administratives communales.
A	**OO10**	**Nous développons une coordination d'une politique transversale pour l'économie sociale avec les acteurs et les entités fédérées en…**
A	10.1	encourageant les CPAS, au travers du groupe de travail économie sociale, à mettre sur pied des initiatives d'économie sociale (par le traitement des demandes d'agrément dans le mois) et à collaborer avec des initiatives d'économie sociale (par l'octroi du contingent début 2013)
A	10.2	développant une expertise sur la dimension transversale de l'économie sociale
A	10.3	développant les points de contact nationaux pour le GECES ("Groupe d'Experts de la Commission sur l'Entrepeneuriat Social")
A	10.4	sensibilisant les acteurs sur les questions européennes ayant un impact sur l'économie sociale
A	10.5	poursuivant le groupe de travail interservices économie sociale, afin de coordonner les initiatives d'économie sociale au niveau fédéral et de préparer la politique à venir
A	10.6	réalisant notre vision dans le cadre de la régionalisation de l'économie sociale
	OO12	**Nous développons et diffusons nos connaissances et notre expertise. Nous agissons de la sorte pour nos propres collaborateurs mais aussi pour le monde extérieur en…**
A	12.1	puisant dans les rapports d'inspection les informations importantes pour proposer des évolutions politiques
A	12.3	donnant un accès à BeConnected à nos partenaires privilégiés afin qu'ils puissent consulter les documents et/ou qu'ils puissent y travailler
A	12.5	organisant des études thématiques juridiques et scientifiques
	OO14	**Nous développons, commentons et publions des statistiques en …**
A	14.2	rédigeant un rapport statistique trimestriel et en le rendant visuellement attractif
	OS3	Renforcer les partenariats, assurer une fonction de relais et soutenir le fonctionnement de nos partenaires pour que tous les partenaires puissent réaliser leur mission, et ce dans le respect des compétences des uns et des autres
	OO16	**Nous voulons connaître et relayer les attentes et les besoins de nos partenaires en...**
A	16.2	suivant et optimalisant le degré de satisfaction de nos partenaires sur base de l'enquête de satisfaction externe
A	16.3	développant des contacts réguliers et informels avec les villes et les communes et les CPAS
A	16.4	identifiant, lors des rencontres provinciales bi-annuelles, les besoins de nos partenaires et en les tenant informés de nos projets, de nos études réalisées, des bonnes pratiques et des nouvelles législations
	OO17	**Nous structurons la concertation en …**
A	17.1	organisant des réunions avec les représentants des associations des CPAS

A	17.2	organisant des réunions avec les représentants de l'organisme de coordination de l'économie sociale
A	17.3	organisant des réunions avec les représentants des villes et des communes
A	17.4	organisant des réunions avec les représentants des organisations de lutte contre contre la pauvreté
A	17.5	organisant des réunions avec les entités fédérées dans le cadre de l'économie sociale
A	17.6	se concertant sur la politique nationale et européenne avec les parties prenantes, dans le cadre de la Plateforme belge contre la pauvreté et l'exclusion sociale
A	17.7	préparant l'avis du Comité d'avis fédéral Intégration sociale et en y donnant suite
A	17.8	se concertant avec les agences FSE belges
A	17.9	se concertant avec les inspections des régions
A	17.11	introduisant des projets concrets pour une réalisation commune avec l'ASA (Agence pour la simplification administrative)
A	17.12	se concertant via le comité d'accompagnement de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)
A	17.13	se concertant avec Fédasil, l'Office des Etrangers, le Registre National, les Affaires Etrangères, la Justice et la Sécurité sociale
A	17.14	participant aux réseaux thématiques liés à nos activités (réseau directeurs RH, réseau directeurs B&B…)
	OO18	**Nous améliorons nos services de manière continue en impliquant systématiquement nos partenaires dans le développement des projets. Nous agissons de la sorte en …**
A	18.1	donnant des informations sur les projets en cours d'exécution sur notre site Web, lors des réunions provinciales et dans notre newsletter
	OS4	***Stimuler les talents, augmenter les compétences et le bien-être des collaborateurs et les valoriser***
	OO19	**Nous soutenons les dirigeants dans la réalisation de la politique de RH pour nos collaborateurs en …**
A	19.2	gérant de manière optimale le plan de personnel et l'enveloppe du personnel
A	19.3	renforcant la collaboration avec les services communs P&O (Personnel & Organisation) via le SLA
A	19.4	favorisant le passage d'emplois contractuels vers des emplois statutaires dans toutes les fonctions selon les possibilités
A	19.5	promouvant et en faisant évoluer le plan de diversité
A	19.6	optimalisant la politique de sélection et de recrutement
A	19.7	optimalisant les cercles de développement en approfondissant le lien avec le plan de management et en intégrant l'accompagnement qualitatif des évaluateurs
A	19.8	cartographiant et suivant la charge de travail (BPM = réalisation de meilleurs processus)
A	19.9	développant et exécutant une politique visant à réduire l'absentéisme
A	19.10	organisant la mobilité
A	19.11	continuant à organiser et stimuler l'intervision entre les chefs de service
A	19.12	continuant à organiser des formations spécifiques de gestion du personnel pour les chefs de service / dirigeants
	OO20	**Nous laissons les talents s'exprimer et développons les compétences de nos collaborateur en...**
A	20.1	accueillant de manière qualitative les nouveaux arrivants par le biais d' une brochure d'accueil, de formations, de l'encadrement du SPP, d'accompagnement et de stages pratiques
A	20.4	organisant des formations structurelle et sur demande pour le front desk
	OO21	**Nous sommes attentif à la satisfaction et au bien-être de nos collaborateurs en...**
A	21.1	suivant et optimalisant le degré de satisfaction de notre personnel sur base de l'enquête de satisfaction interne
A	21.2	multipliant les occasions de valoriser leur expertise, tant en interne qu'en externe (groupes de travail, présentations lors de séminaires…)

A	21.3	poursuivant un groupe de travail "bien-être" pour collaborer de manière systématique et structurée au bien-être sur le lieu de travail
A	21.4	développant une politique de prévention générale et en participant au Réseau Bien-Etre
	OS5	***Le développement d'une organisation apprenante avec une culture d'entreprise qui traduit nos valeurs et qui est portée par une approche participative***
	OO22	**Nous développons un environnement de travail et une culture d'entreprise motivants en...**
A	22.1	organisant un petit-déjeuner avec le président (captain's table)
A	22.2	faisant participer au moins deux fois par an les membres du Comité de Direction aux réunions de service
A	22.3	organisant un team building annuel pour les services, ainsi qu'un second teambuilding lorsque celui-ci est organisé avec un autre service
	OO23	**Nous choisissons de travailler selon une logique projet en...**
A	23.2	renforçant le service Développement d'organisation afin d'optimaliser une méthodologie de projet sur mesure pour le SPP IS
	OO24	**Nous favorisons la culture participative en...**
A	24.3	organisant de manière systématique et régulière des réunions de service (2X/mois), des réunions de staff (2X/mois) et des assemblées générales du personnel (1X/trimestre)
A	24.4	motivant et communiquant les décisions prises (en tenant compte des obligations en matière de confidentialité)
	OO25	**Nous mettons en place une politique pour la gestion durable au sein du SPP IS en...**
A	25.1	conservant la certification EMAS (EMAS = Eco-Management and Audit Scheme) obtenue et en la renouvelant à temps
A	25.2	faisant en sorte que le service logistique continue à prendre en compte dans ses activités la gestion économique des moyens
	OO26	**Nous travaillons au développement cohérent et intégré de l'organisation en...**
A	26.1	réalisant une auto-évaluation biennale à l'aide du CAF (Common Assessment Framework) en partant du bas vers le haut de l'organisation, et ce de manière transversale pour toute l'organisation
A	26.2	rédigeant un plan opérationnel annuel dans le cadre du plan de gestion
A	26.3	actualisant notre BSC (balanced scorecard) en fonction des changements au plan de management et en prenant les mesures qui découlent de l'analyse des indicateurs
A	26.5	utilisant une enquête à 270° (feedback tool) - adaptée à nos besoins - et en organisant les entretiens de feed-back
A	26.6	exécutant le cycle de gestion et de politique intégré
A	26.8	organisant le contrôle interne
	OS6	***L'optimalisation de nos moyens et processus en fonction de la simplification administrative et de la fourniture de services orientés client***
	OO27	**Nous gérons notre budget de manière prévoyante et flexible en...**
A	27.2	réduisant les délais de paiement et en communiquant régulièrement au sujet de ces délais
A	27.3	développant des outils permettant de suivre les différents budgets de manière simple et rapprochée
	OO28	**Nous poursuivons le développement d'une organisation dirigée encore davantage par les processus en...**
A	28.2	développant l'application de BPM (réalisation de meilleurs processus) et en l'améliorant continuellement
	OO29	**Nous renforçons l'orientation client du SPP IS en...**
A	29.3	préservant le label "Any surfer" pour nos sites Web

A	29.6	formant nos clients à chaque nouveau développement informatique et en leur fournissant un manuel d'utilisation
	OS7	***Encourager un maximum l'utilisation de nouvelles technologies et l'optimalisation de notre politique e-government.***
	OO31	**Nous développons des flux d'informations avec les CPAS via l'utilisation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme unique canal dans le cadre de la sécurité sociale en...**
A	31.1	créant, actualisant et prioritisant de nouveaux flux, y compris externes
A	31.2	actualisant régulièrement le manuel didactique et électronique au sujet des flux BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)
	OS8	***Optimaliser notre politique de communication vers et par nos partenaires***
	OO35	**Nous réalisons notre plan de communication et nous visons l'amélioration de celui-ci en...**
A	35.5	diffusant électroniquement une newsletter interne qui paraisse une fois toutes les deux semaines (le topo de la semaine)
A	35.6	publiant mensuellement la newsletter électronique "Vue sur Ville"
A	35.9	envoyant la newsletter externe et mensuelle E-cho, ainsi que les flashs vers nos partenaires
A	35.15	rendant notre communication plus accessible, en collaborant avec les experts de vécus en matière de pauvreté et d'exclusion sociale
	OO36	**Nous soutenons la politique de communication de notre Secrétaire d'Etat à l'intégration sociale et notre Ministre de la politique des grandes villes en…**
A	36.1	participant activement à la concertation des porte-paroles
A	36.2	préparant les initiatives et les communiqués de presse

Le volet B rassemble les nouvelles initiatives et les projets:

	OS1	***La préparation, la mise en œuvre et l'évaluation d'une politique transversale et durable d'intégration sociale (y compris l'économie sociale, la lutte contre la pauvreté et la politique des grandes villes) au niveau fédéral pour répondre aux défis sociétaux***
	OO1	**Nous travaillons à une législation juridiquement correcte, cohérente, compréhensible, applicable dans la pratique et simplifiée en...**
B	1.5	fournissant une législation annotée sur base d'une analyse systématique, du feedback et de l'échange d'expertise, tant interne qu'externe
B	1.6	en développant une procédure de prioritisation
	OO2	**Nous travaillons sur un processus de politique et de gestion dans l'ensemble de notre organisation en...**
B	2.4	renforçant le rôle du staff et des réunions de service en tant que plaque tournante de la gestion du management et des processus, ceci à travers l'amélioration de la qualité, tant vers le haut que vers le bas et en renforçant la communication interne
	OO3	**Nous poursuivons l'élaboration de la politique de lutte contre la pauvreté via des plans généraux et thématiques en...**
B	3.4	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile
	OO4	**Nous évaluons et suivons systématiquement la réalisation de la politique en...**
B	4.1	réalisant un audit externe
B	4.2	diffusant les résultats des recherches scientifiques sou-traitées et en les intégrant dans la politique

B	4.4	fournissant un instrument de suivi de la politique afin de suivre l'exécution du Plan Fédéral de la Lutte contre la Pauvreté, du Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile, du Plan Fédéral d'Intégration des Roms, du Rapport Social National et du Plan fédéral de Lutte contre la Fraude
	OO5	**Nous nous tenons informés de l'évolution sociétale en...**
B	5.1	réalisant une analyse périodique de notre société sur base des données du Bureau du Plan, de nos statistiques, des études scientifiques (séminaires, etc.), notamment des analyses des diverses commissions fédérales
B	5.4	valorisant et diffusant l'étude scientifique, p.e. via IGOA
	OO6	**Nous contribuons à la politique au niveau européen en...**
B	6.4	participant aux réunions du FSE (Fonds Social Européen) au niveau européen et en préparant la programmation FSE 2014-2020
B	6.5	participant aux réunions du FAMI (Fonds Asile, Migration et Intégration) au niveau européen et en préparant la programmation FAMI 2014-2021
	OO7	**Nous travaillons avec d'autres acteurs pour élaborer la politique pour l'intégration sociale dans leurs domaines, en...**
B	7.2	utilisant le réseau de fonctionnaires pauvreté fédéral en tant que levier pour une politique transversale
	OO8	**Nous développons une politique d'inclusion active ayant pour but l'activation sociale et/ou professionnelle en ...**
B	8.3	clôturant la programmation FEI (FEI = Fonds Européen d'Intégration)
B	8.4	clôturant la gestion de la programmation FSE (2007-2013)
B	8.5	renforçant la collaboration avec les CPAS en matière de formation et d'emploi, à travers l'augmentation de la subvention à destination des clustering
B	8.6	préparant et mettant en oeuvre le transfert des compétences en matière d'activation
B	8.7	soutenant la politique d'activation sociale, menée par les CPAS
	OO9	**Nous développons et soutenons une politique de cohésion et d'inclusion sociale dans les villes et leurs quartiers en difficulté en...**
B	9.2	réalisant une politique des villes transversale au niveau fédéral
	OO11	**Nous développons avec nos partenaires une politique pour la lutte contre la fraude sociale dans le respect des droits fondamentaux sociaux en…**
B	11.1	stimulant la mise en place de la politique contre la fraude sociale dans les CPAS
B	11.2	auditant les politiques de la lutte contre la fraude sociale dans les CPAS
B	11.3	développant la prévention de la fraude en définissant le contenu des enquêtes sociales dans les CPAS
B	11.4	mettant à disposition des CPAS des flux destinés à prévenir la fraude sociale
B	11.5	développant dans NOVA PRIMA des contrôles automatiques en matière de fraude et en assurant le suivi de ces contrôles
B	11.6	étudiant la faisabilité du data-mining pour améliorer la qualité des contrôles de la fraude
B	11.7	développant des contrôles a posteriori, portant sur l'utilisation des flux par les CPAS
B	11.8	réalisant une étude sur la fraude sociale dans les CPAS
	OS2	***Renforcer la position du SPP IS en tant que centre d'expertise reconnu relatif à l'intégration sociale, l'économie sociale, la lutte contre la pauvreté et la politique des grandes villes***
	OO12	**Nous développons et diffusons nos connaissances et notre expertise. Nous agissons de la sorte pour nos propres collaborateurs mais aussi pour le monde extérieur en…**
B	12.2	développant un dossier unique, avec toutes les données relatives aux CPAS et connues par le SPP IS
B	12.4	rendant beConnected convivial, fiable et stable
B	12.6	renforçant le rôle de conseil des inspecteurs envers les CPAS, ainsi que le rôle de coaching concernant la gestion des CPAS



B	12.7	tenant des réunions annuelles sur notre rapport annuel avec la commission parlementaire en charge de nos matières
B	12.8	soutenant les efforts de formation de nos partenaires grâce à la mise à leur disposition de nos connaissances, via la proposition d'un programme "train-the-trainer" à destination des coupoles
B	12.9	augmentant la capacité du Frontdesk pour répondre aux questions
	OO13	**Nous développons l'échange des bonnes pratiques pour soutenir et améliorer le travail sur le terrain de nos partenaires en…**
B	13.1	inventoriant, diffusant et promouvant l'application systématique des bonnes pratiques
B	13.2	organisant des séminaires sur les bonnes pratiques à l'intérieur et à l'extérieur
B	13.3	élaborant une définition claire des bonnes pratiques, avec des critères élaborés
	OO14	**Nous développons, commentons et publions des statistiques en …**
B	14.1	indiquant les tendances à l'aide de nos chiffres, en développant nos informations et en prévoyant des commentaires
B	14.3	établissant un lien entre nos données, celles de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité sociale) et les banques de données d'autres institutions, ceci afin de suivre l'évolution des bénéficiaires du CPAS
	OO15	**Nous utilisons l'expérience des personnes en pauvreté en tant qu'informations clés pour bâtir notre expertise en…**
B	15.1	continuant à développer un réseau d'experts du vécu afin d'accroître l'accessibilité aux SPF, SPP et OIP, entre autres en y rendant une fonction générique, l'intégrant dans les plans du personnel et en élaborant un pool des consultants
B	15.2	reprenant dans les missions pour les recherches scientifiques - dans la mesure du possible - les expériences des utilisateurs finaux
B	15.3	faisant un effort particulier afin de rendre possible la participation des personnes en pauvreté et ce, en concertation avec nos partenaires
	OS3	***Renforcer les partenariats, assurer une fonction de relais et soutenir le fonctionnement de nos partenaires pour que tous les partenaires puissent réaliser leur mission, et ce dans le respect des compétences des uns et des autres***
	OO16	**Nous voulons connaître et relayer les attentes et les besoins de nos partenaires en...**
B	16.1	développant des partenariats avec les communautés et les régions et avec les autres SPP et SPF afin de développer une politique complémentaire pour chaque compétence
B	16.5	participant à des événements organisés par nos partenaires
	OO17	**Nous structurons la concertation en …**
B	17.10	créant un haut conseil pour la politique des villes
	OO18	**Nous améliorons nos services de manière continue en impliquant systématiquement nos partenaires dans le développement des projets. Nous agissons de la sorte en …**
B	18.2	impliquant nos partenaires de manière approfondie et élargie (par exemple les petits CPAS) via des outils IT (par exemple la videoconférence) dans les groupes des utilisateurs et les groupes de projets
	OS4	***Stimuler les talents, augmenter les compétences et le bien-être des collaborateurs et les valoriser***
	OO19	**Nous soutenons les dirigeants dans la réalisation de la politique de RH pour nos collaborateurs en …**
B	19.13	développant un catalogue de services HRM sur base d'une analyse des besoins (e.a. enquête) du personnel afin de pouvoir répondre à ses attentes
	OO20	**Nous laissons les talents s'exprimer et développons les compétences de nos collaborateur en...**
B	20.2	cartographiant et développant les compétences et les talents via la carte des connaissances, le plan de développement global, les stages et la formation ICT



B	20.3	formant une équipe qui soit en mesure de donner des formations
	OO21	**Nous sommes attentif à la satisfaction et au bien-être de nos collaborateurs en...**
B	21.5	organisant une formation "Selfcoaching"
B	21.6	développant et exécutant le projet "Nouveaux Modes de Travail"
	OS5	***Le développement d'une organisation apprenante avec une culture d'entreprise qui traduit nos valeurs et qui est portée par une approche participative***
	OO23	**Nous choisissons de travailler selon une logique projet en...**
B	23.1	apprenant de nos partenaires
	OO24	**Nous favorisons la culture participative en...**
B	24.1	appliquant et évaluant la charte sur l'approche participative
B	24.2	améliorant l'intégration de l'approche participative dans les cercles de développement, par la définition lors de l'intervision d'indicateurs comportementaux dans le cadre des objectifs de l'équipe/organisation et ce, tant pour les collaborateurs que pour les chefs de service
	OO26	**Nous travaillons au développement cohérent et intégré de l'organisation en...**
B	26.4	organisant l'audit interne
B	26.7	instaurant une politique systematique pour l'échange de connaissance
	OS6	***L'optimalisation de nos moyens et processus en fonction de la simplification administrative et de la fourniture de services orientés client***
	OO27	**Nous gérons notre budget de manière prévoyante et flexible en...**
B	27.1	rendant Fedcom plus convivial en tant qu'instrument de gestion budgétaire et en l'intégrant dans les processus de l'organisation et les applications logicielles du SPP IS
B	27.4	simplifiant la structure financière afin de la rendre plus transparente et plus facile à utiliser
B	27.5	mettant en place un inventaire
B	27.6	décrivant, évaluant et améliorant le processus de recettes
B	27.7	décrivant mieux et en délimitant les différents rôles et responsabilités dans la gestion des budgets et en identifiant les interactions entre ces rôles
	OO28	**Nous poursuivons le développement d'une organisation dirigée encore davantage par les processus en...**
B	28.1	établissant un catalogue des différents services internes (logistique, ICT, juridique, etc.)
B	28.3	fixant des normes de qualité par processus
	OO29	**Nous renforçons l'orientation client du SPP IS en...**
B	29.1	réexaminant le développement du Front Desk par rapport à l'objectif intial
B	29.2	améliorant le fonctionnement de l'équipe de réserve pour le Front Desk
B	29.4	offrant des subsides de manière uniforme via le développement de "declaration as a service" (formulaires électroniques)
B	29.5	donnant aux CPAS un accès électronique à l'ensemble des informations les concernant et disponibles au SPP grâce à la création d'un dossier unique
	OO30	**Nous diminuons les charges administratives en...**
B	30.1	poursuivant et étendant la mise en oeuvre du projet du réforme du remboursement des frais médicaux par les CPAS
B	30.2	simplifiant les règles de gestion du FSE et en préparant le JAP (Joint Action Plan) dans le cadre de la nouvelle programmation
B	30.3	proposant et réalisant une uniformisation des formulaires RIS et Loi 65
B	30.4	réalisant un "rapport social" électronique pouvant être transmis entre les CPAS

B	30.5	gérant les marchés publics électroniquement, depuis la demande jusqu'à la clôture, y compris le volet e-procurement
B	30.6	gérant les subsides électroniquement, depuis la demande jusqu'au paiement
B	30.7	mettant à disposition tous les services de soutien via un web-based catalogue (genre web-shop)
	OS7	***Encourager un maximum l'utilisation de nouvelles technologies et l'optimalisation de notre politique e-government.***
	OO31	**Nous développons des flux d'informations avec les CPAS via l'utilisation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme unique canal dans le cadre de la sécurité sociale en...**
B	31.3	développant et automatisant les mutations dans les CPAS et en adaptant les e-box aux besoins des CPAS
	OO32	**Nous développons des nouveaux services pour les CPAS via Fedict en…**
B	32.1	attribuant de manière automatique des tarifs sociaux et droits dérivés
B	32.2	développant de nouveaux flux pour réaliser des droits sociaux dérivés
	OO33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**
B	33.1	rendant PRIMA WEB également accessible aux grands CPAS
B	33.2	facilitant la gestion des avances sur des allocations sociales par les CPAS
B	33.3	favorisant la collaboration des CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT
B	33.4	en bloquant la possibilité offerte aux CPAS d'introduire des régularisations dans l'application NOVA PRIMA pour la période contrôlée après la clôture d'une inspection
	OS8	***Optimaliser notre politique de communication vers et par nos partenaires***
	OO34	**Nous rendons notre site Web plus convivial et interactif en...**
B	34.1	rendant les FAQ (questions fréquemment posées) plus accessibles sur le site Web, par thème
B	34.2	assurant un contenu actualisé et de qualité en fonction des besoins de nos partenaires et en améliorant la qualité à travers l'utilisation des réseaux d'experts
B	34.3	analysant le comportement de navigation des visiteurs de notre site web à l'aide de rapports Google Analytics
	OO35	**Nous réalisons notre plan de communication et nous visons l'amélioration de celui-ci en...**
B	35.1	évaluant le plan de communication intégré
B	35.2	introduisant de nouvelles manières pour communiquer avec nos clients, comme le chat, Skype, les SMS, les réseaux sociaux et forums
B	35.3	créant un intranet social, convivial et intuitif qui résiste au temps et qui favorise la collaboration et le partage de connaissances
B	35.4	implémentant une identité visuelle qui tienne compte de la baseline (brandbook, templates,…)
B	35.7	utilisant une approche multi-canaux pour la communication interne, c'est-à-dire également l'utilisation de moyens de communication alternatifs
B	35.8	rédigeant annuellement un rapport pertinent sur les activités du SPP IS réalisées durant l'année précédente, avec une attention particulière pour "les dix ans du SPP IS" en 2013
B	35.10	respectant le même style maison pour toutes les publications (graphisme, style, …)
B	35.11	éditant une série de brochures sur les droits fondamentaux sociaux dans le style des « Que sais-je ?»
B	35.12	constituant un réseau institutionnel de communication composé de leaders d'opinion intéressés par nos matières
B	35.13	réalisant un manuel pour les événements organisés par le SPP IS
B	35.14	gérant nos données de contact externes de façon optimale

3. Plan stratégique: clustering volet B

TRAVAILLER AUTREMENT, CONVERSER AUTREMENT	
B 1.6	en développant une procédure de prioritisation
B 2.4	renforçant le rôle du staff et des réunions de service en tant que plaque tournante de la gestion du management et des processus, ceci à travers l'amélioration de la qualité, tant vers le haut que vers le bas et en renforçant la communication interne
B 4.2	diffusant les résultats des recherches scientifiques sou-traitées et en les intégrant dans la politique
B 5.4	valorisant et diffusant l'étude scientifique, p.e. via IGOA
B 12.2	développant un dossier unique, avec toutes les données relatives aux CPAS et connues par le SPP IS
B 12.4	rendant beConnected convivial, fiable et stable
B 12.8	soutenant les efforts de formation de nos partenaires grâce à la mise à leur disposition de nos connaissances, via la proposition d'un programme "train-the-trainer" à destination des coupoles
B 12.9	augmentant la capacité du Frontdesk pour répondre aux questions
B 13.1	inventoriant, diffusant et promouvant l'application systématique des bonnes pratiques
B 13.2	organisant des séminaires sur les bonnes pratiques à l'intérieur et à l'extérieur
B 13.3	élaborant une définition claire des bonnes pratiques, avec des critères élaborés
B 15.2	reprenant dans les missions pour les recherches scientifiques - dans la mesure du possible - les expériences des utilisateurs finaux
B 15.3	faisant un effort particulier afin de rendre possible la participation des personnes en pauvreté et ce, en concertation avec nos partenaires
A 16.3	développant des contacts réguliers et informels avec les villes et les communes et les CPAS
B 16.5	participant à des événements organisés par nos partenaires
B 18.2	impliquant nos partenaires de manière approfondie et élargie (par exemple les petits CPAS) via des outils IT (par exemple la videoconférence) dans les groupes des utilisateurs et les groupes de projets
B 19.13	développant un catalogue de services HRM sur base d'une analyse des besoins (e.a. enquête) du personnel afin de pouvoir répondre à ses attentes
B 21.5	organisant une formation "Selfcoaching"
B 21.6	développant et exécutant le projet "Nouveaux Modes de Travail"
B 23.1	apprenant de nos partenaires
B 24.1	appliquant et évaluant la charte sur l'approche participative
B 24.2	améliorant l'intégration de l'approche participative dans les cercles de développement, par la définition lors de l'intervision d'indicateurs comportementaux dans le cadre des objectifs de l'équipe/organisation et ce, tant pour les collaborateurs que pour les chefs de service
B 26.7	instaurant une politique systematique pour l'échange de connaissance
B 29.1	réexaminant le développement du Front Desk par rapport à l'objectif intial
B 29.2	améliorant le fonctionnement de l'équipe de réserve pour le Front Desk
B 29.5	donnant aux CPAS un accès électronique à l'ensemble des informations les concernant et disponibles au SPP grâce à la création d'un dossier unique
B 30.7	mettant à disposition tous les services de soutien via un web-based catalogue (genre web-shop)
B 33.3	favorisant la collaboration des CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT
B 34.1	rendant les FAQ (questions fréquemment posées) plus accessibles sur le site Web, par thème
B 34.2	assurant un contenu actualisé et de qualité en fonction des besoins de nos partenaires et en améliorant la qualité à travers l'utilisation des réseaux d'experts
B 34.3	analysant le comportement de navigation des visiteurs de notre site web à l'aide de rapports Google Analytics
B 35.2	introduisant de nouvelles manières pour communiquer avec nos clients, comme le chat, Skype, les SMS, les réseaux sociaux et forums
B 35.3	créant un intranet social, convivial et intuitif qui résiste au temps et qui favorise la collaboration et le partage de connaissances

B	35.4	implémentant une identité visuelle qui tienne compte de la baseline (brandbook, templates,…)
B	35.7	utilisant une approche multi-canaux pour la communication interne, c'est-à-dire également l'utilisation de moyens de communication alternatifs
B	35.11	éditant une série de brochures sur les droits fondamentaux sociaux dans le style des « Que sais-je ?»
B	35.14	constituant un réseau institutionnel de communication composé de leaders d'opinion intéressés par nos matières
B	35.14	gérant nos données de contact externes de façon optimale
FRAUDE SOCIALE		
B	11.1	stimulant la mise en place de la politique contre la fraude sociale dans les CPAS
B	11.2	auditant les politiques de la lutte contre la fraude sociale dans les CPAS
B	11.3	développant la prévention de la fraude en définissant le contenu des enquêtes sociales dans les CPAS
B	11.4	mettant à disposition des CPAS des flux destinés à prévenir la fraude sociale
B	11.5	développant dans NOVA PRIMA des contrôles automatiques en matière de fraude et en assurant le suivi de ces contrôles
B	11.6	étudiant la faisabilité du data-mining pour améliorer la qualité des contrôles de la fraude
B	11.7	développant des contrôles a posteriori, portant sur l'utilisation des flux par les CPAS
B	11.8	réalisant une étude sur la fraude sociale dans les CPAS
B	12.6	renforçant le rôle de conseil des inspecteurs envers les CPAS, ainsi que le rôle de coaching concernant la gestion des CPAS
B	33.4	en bloquant la possibilité offerte aux CPAS d'introduire des régularisations dans l'application NOVA PRIMA pour la période contrôlée après la clôture d'une inspection
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE		
B	14.3	établissant un lien entre nos données, celles de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité sociale) et les banques de données d'autres institutions, ceci afin de suivre l'évolution des bénéficiaires du CPAS
B	27.1	rendant Fedcom plus convivial en tant qu'instrument de gestion budgétaire et en l'intégrant dans les processus de l'organisation et les applications logicielles du SPP IS
B	29.4	offrant des subsides de manière uniforme via le développement de "declaration as a service" (formulaires électroniques)
B	30.1	poursuivant et étendant la mise en œuvre du projet du réforme du remboursement des frais médicaux par les CPAS
B	30.2	simplifiant les règles de gestion du FSE et en préparant le JAP (Joint Action Plan) dans le cadre de la nouvelle programmation
B	30.3	proposant et réalisant une uniformisation des formulaires RIS et Loi 65
B	30.4	réalisant un "rapport social" électronique pouvant être transmis entre les CPAS
B	30.5	gérant les marchés publics électroniquement, depuis la demande jusqu'à la clôture, y compris le volet e-procurement
B	30.6	gérant les subsides électroniquement, depuis la demande jusqu'au paiement
B	31.3	développant et automatisant les mutations dans les CPAS et en adaptant les e-box aux besoins des CPAS
B	32.1	attribuant de manière automatique des tarifs sociaux et droits dérivés
B	32.2	développant de nouveaux flux pour réaliser des droits sociaux dérivés
B	33.1	rendant PRIMA WEB également accessible aux grands CPAS
B	33.2	facilitant la gestion des avances sur des allocations sociales par les CPAS
MISSIONS POLITIQUES		
B	1.5	fournissant une législation annotée sur base d'une analyse systématique, du feedback et de l'échange d'expertise, tant interne qu'externe
B	3.4	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile
B	4.4	fournissant un instrument de suivi de la politique afin de suivre l'exécution du Plan Fédéral de la Lutte contre la Pauvreté, du Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile, du Plan Fédéral d'Intégration des Roms, du Rapport Social National et du Plan fédéral de Lutte contre la Fraude

B	6.4	participant aux réunions du FSE (Fonds Social Européen) au niveau européen et en préparant la programmation FSE 2014-2020
B	6.5	participant aux réunions du FAMI (Fonds Asile, Migration et Intégration) au niveau européen et en préparant la programmation FAMI 2014-2021
B	7.2	utilisant le réseau de fonctionnaires pauvreté fédéral en tant que levier pour une politique transversale
B	8.3	clôturant la programmation FEI (FEI = Fonds Européen d'Intégration)
B	8.4	clôturant la gestion de la programmation FSE (2007-2013)
B	8.5	renforçant la collaboration avec les CPAS en matière de formation et d'emploi, à travers l'augmentation de la subvention à destination des clustering
B	8.6	préparant et mettant en oeuvre le transfert des compétences en matière d'activation
B	8.7	soutenant la politique d'activation sociale, menée par les CPAS
B	9.2	réalisant une politique des villes transversale au niveau fédéral
B	15.1	continuant à développer un réseau d'experts du vécu afin d'accroître l'accessibilité aux SPF, SPP et OIP, entre autres en y rendant une fonction générique, l'intégrant dans les plans du personnel et en élaborant un pool des consultants
B	16.1	développant des partenariats avec les communautés et les régions et avec les autres SPP et SPF afin de développer une politique complémentaire pour chaque compétence
B	17.10	créant un haut conseil pour la politique des villes
PROJETS DE SOUTIEN		
B	4.1	réalisant un audit externe
B	5.1	réalisant une analyse périodique de notre société sur base des données du Bureau du Plan, de nos statistiques, des études scientifiques (séminaires, etc.), notamment des analyses des diverses commissions fédérales
B	12.7	tenant des réunions annuelles sur notre rapport annuel avec la commission parlementaire en charge de nos matières
B	14.1	indiquant les tendances à l'aide de nos chiffres, en développant nos informations et en prévoyant des commentaires
B	20.2	cartographiant et développant les compétences et les talents via la carte des connaissances, le plan de développement global, les stages et la formation ICT
B	20.3	formant une équipe qui soit en mesure de donner des formations
B	26.4	organisant l'audit interne
B	27.4	simplifiant la structure financière afin de la rendre plus transparente et plus facile à utiliser
B	27.5	mettant en place un inventaire
B	27.6	décrivant, évaluant et améliorant le processus de recettes
B	27.7	décrivant mieux et en délimitant les différents rôles et responsabilités dans la gestion des budgets et en identifiant les interactions entre ces rôles
B	28.1	établissant un catalogue des différents services internes (logistique, ICT, juridique, etc.)
B	28.3	fixant des normes de qualité par processus
B	35.1	évaluant le plan de communication intégré
B	35.8	rédigeant annuellement un rapport pertinent sur les activités du SPP IS réalisées durant l'année précédente, avec une attention particulière pour "les dix ans du SPP IS" en 2013
B	35.10	respectant le même style maison pour toutes les publications (graphisme, style, …)
B	35.13	réalisant un manuel pour les événements organisés par le SPP IS

4. Plan stratégique: projets

Remarque: en jaune = projets interservices

B 1.6	en développant une procédure de prioritisation
B 3.4	préparant, suivant, évaluant et exécutant le Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile
B 4.2	diffusant les résultats des recherches scientifiques sou-traitées et en les intégrant dans la politique
B 4.4	fournissant un instrument de suivi de la politique afin de suivre l'exécution du Plan Fédéral de la Lutte contre la Pauvreté, du Plan Fédéral de la Pauvreté Infantile, du Plan Fédéral d'Intégration des Roms, du Rapport Social National et du Plan fédéral de Lutte contre la Fraude
B 5.4	valorisant et diffusant l'étude scientifique, p.e. via IGOA
B 6.4	participant aux réunions du FSE (Fonds Social Européen) au niveau européen et en préparant la programmation FSE 2014-2020
B 6.5	participant aux réunions du FAMI (Fonds Asile, Migration et Intégration) au niveau européen et en préparant la programmation FAMI 2014-2021
B 7.2	utilisant le réseau de fonctionnaires pauvreté fédéral en tant que levier pour une politique transversale
B 8.7	soutenant la politique d'activation sociale, menée par les CPAS
B 9.2	réalisant une politique des villes transversale au niveau fédéral
B 11.1	stimulant la mise en place de la politique contre la fraude sociale dans les CPAS
B 11.2	auditant les politiques de la lutte contre la fraude sociale dans les CPAS
B 11.3	développant la prévention de la fraude en définissant le contenu des enquêtes sociales dans les CPAS
B 11.4	mettant à disposition des CPAS des flux destinés à prévenir la fraude sociale
B 11.5	développant dans NOVA PRIMA des contrôles automatiques en matière de fraude et en assurant le suivi de ces contrôles
B 12.2	développant un dossier unique, avec toutes les données relatives aux CPAS et connues par le SPP IS
B 12.4	rendant beConnected convivial, fiable et stable
B 12.6	renforçant le rôle de conseil des inspecteurs envers les CPAS, ainsi que le rôle de coaching concernant la gestion des CPAS
B 12.8	soutenant les efforts de formation de nos partenaires grâce à la mise à leur disposition de nos connaissances, via la proposition d'un programme "train-the-trainer" à destination des coupoles
B 12.9	augmentant la capacité du Frontdesk pour répondre aux questions
B 13.1	inventoriant, diffusant et promouvant l'application systématique des bonnes pratiques
B 14.1	indiquant les tendances à l'aide de nos chiffres, en développant nos informations et en prévoyant des commentaires
B 14.3	établissant un lien entre nos données, celles de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité sociale) et les banques de données d'autres institutions, ceci afin de suivre l'évolution des bénéficiaires du CPAS
B 15.1	continuant à développer un réseau d'experts du vécu afin d'accroître l'accessibilité aux SPF, SPP et OIP, entre autres en y rendant une fonction générique, l'intégrant dans les plans du personnel et en élaborant un pool des consultants
B 16.1	développant des partenariats avec les communautés et les régions et avec les autres SPP et SPF afin de développer une politique complémentaire pour chaque compétence
B 16.5	participant à des événements organisés par nos partenaires
B 17.10	créant un haut conseil pour la politique des villes
B 19.13	développant un catalogue de services HRM sur base d'une analyse des besoins (e.a. enquête) du personnel afin de pouvoir répondre à ses attentes
B 20.2	cartographiant et développant les compétences et les talents via la carte des connaissances, le plan de développement global, les stages et la formation ICT
B 20.3	formant une équipe qui soit en mesure de donner des formations
B 21.6	développant et exécutant le projet "Nouveaux Modes de Travail"
B 23.1	apprenant de nos partenaires



B 26.7	instaurant une politique systematique pour l'échange de connaissance
B 27.1	rendant Fedcom plus convivial en tant qu'instrument de gestion budgétaire et en l'intégrant dans les processus de l'organisation et les applications logicielles du SPP IS
B 27.4	simplifiant la structure financière afin de la rendre plus transparente et plus facile à utiliser
B 27.5	mettant en place un inventaire
B 27.6	décrivant, évaluant et améliorant le processus de recettes
B 27.7	décrivant mieux et en délimitant les différents rôles et responsabilités dans la gestion des budgets et en identifiant les interactions entre ces rôles
B 28.1	établissant un catalogue des différents services internes (logistique, ICT, juridique, etc.)
B 28.3	fixant des normes de qualité par processus
B 29.1	réexaminant le développement du Front Desk par rapport à l'objectif intial
B 30.1	poursuivant et étendant la mise en oeuvre du projet du réforme du remboursement des frais médicaux par les CPAS
B 30.2	simplifiant les règles de gestion du FSE et en préparant le JAP (Joint Action Plan) dans le cadre de la nouvelle programmation
B 30.4	réalisant un "rapport social" électronique pouvant être transmis entre les CPAS
B 30.5	gérant les marchés publics électroniquement, depuis la demande jusqu'à la clôture, y compris le volet e-procurement
B 30.6	gérant les subsides électroniquement, depuis la demande jusqu'au paiement
B 30.7	mettant à disposition tous les services de soutien via un web-based catalogue (genre web-shop)
B 31.3	développant et automatisant les mutations dans les CPAS et en adaptant les e-box aux besoins des CPAS
B 32.1	attribuant de manière automatique des tarifs sociaux et droits dérivés
B 32.2	développant de nouveaux flux pour réaliser des droits sociaux dérivés
B 33.1	rendant PRIMA WEB également accessible aux grands CPAS
B 33.3	favorisant la collaboration des CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT
B 34.1	rendant les FAQ (questions fréquemment posées) plus accessibles sur le site Web, par thème
B 34.2	assurant un contenu actualisé et de qualité en fonction des besoins de nos partenaires et en améliorant la qualité à travers l'utilisation des réseaux d'experts
B 35.2	introduisant de nouvelles manières pour communiquer avec nos clients, comme le chat, Skype, les SMS, les réseaux sociaux et forums
B 35.3	créant un intranet social, convivial et intuitif qui résiste au temps et qui favorise la collaboration et le partage de connaissances
B 35.4	implémentant une identité visuelle qui tienne compte de la baseline (brandbook, templates,…)
B 35.7	utilisant une approche multi-canaux pour la communication interne, c'est-à-dire également l'utilisation de moyens de communication alternatifs
B 35.8	rédigeant annuellement un rapport pertinent sur les activités du SPP IS réalisées durant l'année précédente, avec une attention particulière pour "les dix ans du SPP IS" en 2013
B 35.10	respectant le même style maison pour toutes les publications (graphisme, style, …)
B 35.11	éditant une série de brochures sur les droits fondamentaux sociaux dans le style des « Que sais-je ?»
B 35.12	constituant un réseau institutionnel de communication composé de leaders d'opinion intéressés par nos matières
B 35.13	réalisant un manuel pour les événements organisés par le SPP IS
B 35.14	gérant nos données de contact externes de façon optimale